MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL

Plan d'accessibilité (LPHO)
2010-2011

ISSN 1708-5586

Table des matières

Introduction	1
Mise à jour sur les réalisations relatives à l'accessibilité 2009-2010	3
Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle accessibles	12
Engagements relatifs à l'information et aux communications	16
Autres engagements relatifs à l'accessibilité	19
Loi(s) et règlement(s) en cours de révision dans le but de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées	27
Lexique de termes et de sigles	28
Renseignements	29

Introduction

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) constitue la feuille de route pour rendre la province accessible d'ici 2025. En vertu de cette loi, des normes d'accessibilité sont établies et mises en œuvre en vue d'abolir les obstacles qui existent dans les principaux aspects de la vie quotidienne.

Ces normes amélioreront l'accessibilité pour les personnes handicapées dans les secteurs des services à la clientèle, de l'information et des communications, de l'emploi, du transport et du milieu bâti.

Le gouvernement de l'Ontario se prépare à prendre les devants pour faire de l'Ontario une province accessible. En 2010, il a été le premier organisme public à présenter son rapport de conformité à la première norme, soit les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (NASC) (Règlement de l'Ontario 429/07).

Chaque année, le gouvernement définit la façon de prévenir, de repérer et d'éliminer les obstacles par l'entremise des plans d'accessibilité annuels exigés par la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

Fondé sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2010-2011 continuera à faire progresser le ministère du Procureur général vers l'objectif d'accessibilité pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

La fonction de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité est l'une des priorités majeures du ministère. Les coordonnateurs jouent un rôle essentiel dans la prestation de services accessibles aux usagers des tribunaux qui ont un handicap. En 2010, le ministère a doté tous les tribunaux satellites et les tribunaux situés en région éloignée d'un poste de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité, si bien que ces services sont maintenant offerts dans tous les palais de justice administrés par la province de l'Ontario. Le ministère analyse constamment la prestation de services des coordonnateurs; les résultats sont généralement positifs. Le ministère continuera à améliorer ces services en élaborant d'autres politiques, procédures ou règles et de la formation pour aider les coordonnateurs à répondre aux demandes d'adaptation courantes et complexes.

En outre, le ministère est heureux de faire état des progrès réalisés et des plans pour accroître l'accès à l'information et aux communications, améliorer l'accessibilité des

palais de justice et d'autres immeubles du ministère ainsi que sensibiliser la population à la diversité et à l'inclusion en milieu de travail.

On peut obtenir les plans des autres ministères en cliquant sur : Ontario.ca.

Mise à jour sur les réalisations relatives à l'accessibilité 2009-2010

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Réalisations :

- Afin de se conformer aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, le ministère a pris les mesures suivantes :

  - Adoption de la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la fonction publique de l'Ontario (FPO). Certaines divisions ont élaboré ou révisé des politiques, des procédures ou des règles qui traitent de l'offre de programmes et de services accessibles dans leurs sections (p. ex. Division des services aux tribunaux et Programme d'aide aux victimes et aux témoins).

  - Diffusion d'information concernant les politiques d'accessibilité sur le site Web du ministère. La section « Notre engagement à l'égard de l'accessibilité », notamment, décrit les politiques d'accessibilité pour les services à la clientèle du ministère, explique comment présenter une demande d'adaptation pour avoir accès aux services et fournit les coordonnées pour formuler des commentaires sur l'accessibilité de ces services.

  - Création d'une politique de formation sur l'accessibilité selon laquelle le ministère doit cerner, évaluer et combler les besoins en formation de ses employés et des fournisseurs externes qui offrent des services en son nom. Le ministère crée chaque année un plan formation qui énonce les nouveaux besoins pour accroître les connaissances des anciens et nouveaux employés relativement à l'accessibilité. Les nouveaux employés du ministère et les employés qui sont mutés à un poste aux services à la clientèle ou en gestion doivent suivre une formation obligatoire de 60 jours sur l'accessibilité avant de pouvoir assumer leurs nouvelles fonctions.

  - Formation en ligne obligatoire pour l'ensemble du personnel ministériel : « May I Help You? Welcoming Customers with Disabilities ». Les employés qui offrent des services à la population et élaborent des politiques, des procédures et des pratiques sur les services à la clientèle, ou qui prennent des décisions à l'égard de ces mesures, ont reçu la formation sur les Normes d'accessibilité pour les

services à la clientèle. Une formation supplémentaire a été donnée sur les politiques de division visant les services à la clientèle accessibles.

- Envoi de lettres aux organisations et aux personnes qui offrent des services pour le compte du ministère leur demandant de suivre la formation sur les services à la clientèle accessibles.

- Mise en place du Processus de rétroaction en matière d'accessibilité pour les services à la clientèle. Rédaction d'un guide supplémentaire à l'intention des employés pour leur expliquer comment répondre aux commentaires sur la prestation des services aux personnes handicapées. Mise en œuvre de protocoles à tous les points de service pour veiller à ce que la population soit avisée en cas de perturbation des services ou des installations qui pourrait avoir une incidence sur l'accessibilité des services du ministère (mise en place de mesures provisoires au besoin). Élaboration de procédures ministérielles décrivant la marche à suivre en cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services. Ces procédures prévoient également l'inspection régulière du matériel et des dispositifs d'accessibilité pour en vérifier le bon fonctionnement et veiller à ce que les réparations soient effectuées rapidement, s'il y a lieu.

- La Division des services aux tribunaux, en collaboration avec le Secrétariat ontarien des services aux victimes et la Division du droit criminel, a poursuivi l'intégration de la fonction de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité. Les usagers des tribunaux qui ont un handicap et doivent se rendre dans un palais de justice provincial sont invités à communiquer avec le coordonnateur de l'information sur l'accessibilité pour obtenir des conseils. Les coordonnées peuvent être obtenues en consultant la liste des adresses des tribunaux sur le site Web du ministère (www.ontario.ca/procureurgeneral), ou encore en composant le 416 326-2220 ou le 1 800 518-7901, ou, par ATS, le 416 326-4012 ou le 1 877 425-0575.

  Exemples de réalisations :

  - Diffusion d'information concernant les demandes d'adaptation sur le site Web du ministère et aux points de service de la province. De la documentation en gros caractères ou en braille est également disponible.

  - Envoi de lettres à la magistrature à propos de la fonction de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité. Le ministère communiquera avec les organismes de services pour personnes handicapées, les organismes de

services juridiques et d'autres organismes du secteur de la justice à ce sujet au début de 2011.

- Création d'un numéro de téléphone central et d'un numéro ATS permettant d'obtenir des renseignements sur l'accessibilité ou les coordonnées du coordonnateur à qui il faut présenter une demande liée à l'accessibilité.

- Évaluation du poste de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité, dont tous les palais de justice permanents sont dotés; les résultats sont généralement positifs. Des améliorations continueront d'être apportées.

- Création d'un poste de coordonnateur dans les tribunaux satellites et les tribunaux situés en région éloignée, qui ne sont pas permanents; élaboration et mise en œuvre de politiques et de procédures propres à la prestation de services de coordonnateur à ces endroits.

- Le ministère prend, s'il y a lieu, des mesures immédiates en réponse aux commentaires reçus. Par exemple, une porte automatique a été installée dans des toilettes, et la ligne téléphonique pour ATS a été réparée lorsque le ministère a été avisé qu'elle ne fonctionnait pas. Les commentaires continuent de guider les initiatives en matière d'accessibilité dans les secteurs suivants :

  - Politiques de formation et politiques opérationnelles pour aider les coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité à répondre efficacement aux demandes d'adaptation.

  - Politiques et procédures à venir sur l'utilisation de produits parfumés, et directives sur les mesures d'adaptation qui peuvent être prises pour les personnes atteintes de polysensibilité chimique (PC).

  - Lignes directrices sur l'aménagement accessible pour les palais de justice.

  - Stratégie améliorée à venir visant à fournir des services d'interprétation gestuelle dans les tribunaux.

- Pour accroître la connaissance et la compréhension des méthodes de prestation de services accessibles, certaines sections du ministère ont donné aux employés de la formation et des présentations supplémentaires axées sur la nature de leur travail.

  - À l'automne 2010, des employés du Secrétariat ontarien des services aux victimes ont reçu une formation sur la technologie MyTTY, à la suite de son

implantation dans certains bureaux de la province. Les usagers qui reçoivent des services et du soutien du Programme d'aide aux victimes et aux témoins peuvent être servis à tout bureau qui possède un système MyTTY.

- Les responsables du Programme de visites surveillées ont prévu une présentation à l'intention des coordonnateurs principaux des centres de visites surveillées pour les aider à comprendre la situation des personnes handicapées et leur donner des moyens de surmonter les obstacles. Les coordonnateurs principaux utiliseront cette information pour améliorer l'accès à leurs services. La présentation devrait avoir lieu en octobre 2010.

- Le personnel de l'administration centrale et les chefs de bureau de la Division des services juridiques ont assisté à une présentation sur les imprimés accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle. La Division travaille également avec ses chefs de bureau à l'intégration de plans d'accessibilité dans leur travail.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Réalisations :

- La Direction des communications a procédé à la refonte du site Web principal du ministère, notamment pour améliorer l'accessibilité et garantir la conformité aux normes énoncées dans le cadre de présentation des sites Web de la FPO, élaboré par le ministère des Services gouvernementaux. Exemples d'améliorations :

  - Présentation simplifiée du site et utilisation d'un langage clair pour faciliter la lecture.

  - Agrandissement des caractères et augmentation du contraste.

  - Offre de documents dans différents formats aux personnes qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels.

  - Présentation de pages contenant uniquement du texte. Si des images sont utilisées, fourniture de texte de remplacement ou de descriptions.

  Ces améliorations seront avantageuses pour tous, notamment les personnes handicapées, et aideront le ministère à se conformer à la Norme d'accessibilité de l'information et des communications, en cours d'élaboration.

- La Direction des communications a aussi entrepris une refonte majeure du site intranet principal du ministère, en veillant à ce qu'il soit accessible aux employés handicapés.

- La Division du droit criminel veille à ce que son site intranet, CLDnet, soit toujours accessible aux employés handicapés (p. ex. mise en page appropriée et description des images à l'aide de texte de remplacement). Le nouvel outil gouvernemental d'évaluation de l'accessibilité servira à évaluer CLDnet et à relever d'autres améliorations qui pourraient être apportées au site. La Division continue à sensibiliser ses fournisseurs de contenu Web à l'importance de rendre le contenu, les fichiers joints et les images accessibles.

- L'Unité de l'accessibilité, de concert avec un groupe de travail interministériel, élabore actuellement des procédures et des directives pour répondre aux demandes de documents sur support de substitution et créer des documents accessibles à la population en général, notamment des documents relatifs aux tribunaux et des documents relatifs à des services et à des programmes d'autres ministères. Ces procédures et directives seront prêtes d'ici décembre 2010.

- Le Secrétariat ontarien des services aux victimes a élaboré des procédures opérationnelles pour l'impression de documents en braille à l'aide de son embosseuse. Il a publié ces procédures sur son site intranet à l'intention de tout le personnel.

- La Division des services aux tribunaux travaille à une stratégie pour accroître la disponibilité des services d'interprétation gestuelle dans les tribunaux. Elle prévoit notamment la consultation de la communauté sourde. Les travaux sont toujours en cours, mais voici quelques-unes des principales réalisations pour 2010 :

    - Recours à l'interprétation à distance dans les affaires concernant des personnes sourdes.

    - Utilisation de services d'interprétation gestuelle dans toutes les affaires judiciaires et dans les greffes, et communication de ce changement de politique à l'interne et à l'externe.

- Le Secrétariat ontarien des services aux victimes a révisé les lettres normalisées qu'il envoie aux clients du Programme d'aide aux victimes et aux témoins pour veiller à ce qu'elles soient écrites en langage clair. Les communications électroniques (p. ex. les lettres aux parties intéressées et l'information sur les

programmes) sont maintenant offertes en format PDF et Microsoft Word, de sorte que les personnes handicapées qui ne peuvent lire les documents PDF aient accès à l'information dans un autre format.

- L'équipe du Programme de visites surveillées a modifié tous ses formulaires et documents liés aux plaintes pour qu'ils soient rédigés dans un langage clair.

- La Division des services aux tribunaux a intégré les principes liés à l'accessibilité et au langage clair dans certains formulaires et documents utilisés à la Cour des petites créances, à la Cour de la famille et dans les tribunaux civils. Exemples :

  - Intégration, dans la mesure du possible, des principes liés au langage clair dans les nouveaux documents liés à la Cour des petites créances et aux Règles de procédure civile. Ces documents sont disponibles dans les palais de justice et sur le site Web du ministère.

  - Révision des formulaires de la Cour des petites créances pour les rendre plus clairs et plus faciles à remplir. Ces formulaires sont maintenant disponibles sur la page Web « Formules des Cours de l'Ontario ».

  - Intégration, dans la mesure du possible, des principes liés au langage clair et à l'accessibilité dans le nouvel Assistant aux formulaires de la Cour de l'Ontario. L'Assistant est un programme bilingue en ligne qui, grâce à une série de questions en langage clair, aide l'utilisateur à remplir l'un des 11 formulaires de la Cour des petites créances et de la Cour de la famille.

- Les plans de continuité des activités locales ont été révisés pour respecter les directives ministérielles d'accessibilité des documents en format Microsoft Word. Les employés peuvent maintenant utiliser des appareils et accessoires fonctionnels pour lire ces documents; ils peuvent aussi les convertir plus facilement dans un autre format, au besoin.

- La Direction de la gestion des installations veille à ce que toutes les salles d'audience des palais de justice nouvellement construits soient dotées d'appareils fonctionnels pour les personnes malentendantes. Cette mesure contribue aux activités du ministère visant à améliorer l'environnement de communication dans les tribunaux pour les personnes qui ont une déficience auditive.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Réalisations :

- La Direction de la gestion des installations a rédigé des lignes directrices provisoires sur l'aménagement accessible pour veiller à ce que les palais de justice de l'Ontario soient accessibles aux personnes handicapées. Des modifications pourraient devoir être apportées pour assurer la conformité à la Norme d'accessibilité au milieu bâti, en cours d'élaboration en vertu de la LAPHO.

- L'accessibilité continue d'être intégrée dans les études sur la planification des nouveaux palais de justice et les études de faisabilité des grands projets d'installations, comme les palais de justice de Quinte, de St. Thomas, de Thunder Bay, de Toronto-Ouest et de Waterloo.

- Les projets d'adaptation ont été évalués sur le plan de l'accessibilité et inclus dans le budget en conséquence.

- Des projets liés à l'accessibilité qui ne nécessitent pas de travaux majeurs sont mis en œuvre partout dans la province. Exemples : amélioration de l'affichage dans les palais de justice, mise à disposition d'appareils fonctionnels pour les personnes malentendantes dans les salles d'audience, et réaménagement des bureaux et des comptoirs de service publics. Ces projets se poursuivront en 2011.

- L'accessibilité est devenue une exigence dans les nouveaux baux. En 2009-2010, deux baux du ministère ont été renouvelés, et l'accessibilité a fait l'objet de négociations dans les deux cas. Au moment des négociations, la Direction de la gestion des installations a recours à la liste de vérification élaborée en 2009-2010 en collaboration avec la Société immobilière de l'Ontario (SIO).

- Une norme d'accessibilité en matière d'orientation et d'affichage a été établie pour permettre à l'ensemble de la population, y compris les personnes handicapées, de s'orienter facilement dans les palais de justice. Le ministère prévoit que cette nouvelle norme sera mise en œuvre au palais de justice de Barrie d'ici mars 2011. En plus de palais de justice de Barrie, des mesures d'affichage accessible seront mises à l'essai dans chaque région de la province en 2011. Le ministère envisage de choisir des établissements qui présentent différentes difficultés liées à l'affichage et à l'orientation (par exemple, grands immeubles, petits immeubles, édifices à valeur patrimoniale, grand nombre d'usagers parlant des langues autochtones). Avec le temps, la stratégie du ministère prévoira l'intégration de la norme d'affichage dans tous les grands tribunaux de la province. La norme sera mise en œuvre dans

les nouveaux palais de justice comme ceux de Durham, de Waterloo, de St. Thomas, de Quinte, de Thunder Bay et de Toronto-Ouest.

Secteur d'intérêt : Emploi

Réalisations :

La Direction de la diversité et de l'inclusion a lancé le Programme de mentorat en matière de diversité et d'inclusion. Ce programme est l'une des principales initiatives énoncées dans le plan de diversité et d'inclusion du ministère; il contribue à l'objectif de favoriser la diversité et l'inclusion en milieu de travail au sein de la FPO.

À l'heure actuelle, le programme ne s'adresse qu'à la haute direction et aux employés non syndiqués qui font partie d'au moins un de cinq groupes désignés, notamment les personnes handicapées. En 2011, le programme ciblera aussi les employés syndiqués.

Le programme donne à la haute direction (sous-procureur général adjoint et certains directeurs) l'occasion de connaître les questions, les expériences et les difficultés auxquelles les employés partenaires doivent faire face ou ont dû faire face en raison de leur appartenance sociale. Les employés partenaires pourront consulter les membres de la haute direction du ministère dans le cadre d'au moins six rencontres ou communications au cours d'une année.

Secteur d'intérêt : Autre

Réalisations :

- La Division des services aux tribunaux a intégré l'accessibilité dans d'importants programmes et politiques en 2010 :
    - Inclusion d'information sur la façon de faire connaître les besoins des jurés en matière d'accessibilité dans la documentation révisée sur les jurés à l'intention de la population; prise en compte de l'accessibilité dans les services téléphoniques automatisés de renseignements sur les jurés.
    - Prise en compte de l'accessibilité dans la planification d'un projet pluriannuel visant la mise à jour du Système de gestion de l'information sur l'administration judiciaire (un système qui sera utilisé tant par la population que par le personnel du ministère).
- En vertu de la *Loi sur les services policiers*, la prestation des services de sécurité dans les tribunaux de l'Ontario incombe aux services policiers des municipalités. Le

ministère travaille avec les secteurs judiciaire, municipal et policier ainsi qu'avec les intervenants du secteur de la justice à l'établissement d'un cadre pour l'élaboration de normes de sécurité dans les tribunaux. L'accessibilité est l'un des principes directeurs cernés pour veiller à ce que les nouvelles normes ne gênent pas l'accès aux tribunaux et répondent à toutes les exigences des lois, des règlements et des politiques liés à l'accessibilité. Le travail à ce chapitre se poursuivra en 2011.

- L'Unité de continuité des activités et de gestion des situations d'urgence (UCAGSU) intègre maintenant l'accessibilité dans ses plans de continuité des activités (mesures visant à assurer la prestation des services prioritaires en cas d'urgence).

  - La population sera avisée en cas de perturbation des installations ou des services qui pourrait avoir une incidence sur l'accessibilité; des mesures provisoires seront mises en place au besoin. Tous les plans de continuité des activités locales des palais de justice et d'autres installations ministérielles comprendront des modèles d'avis de perturbation des services remplis d'ici novembre 2010.

  - En cas d'urgence qui rendrait les installations principales du ministère inaccessibles ou indisponibles, les services prioritaires pourraient devoir être fournis à d'autres endroits. Les plans de continuité des activités locales incluent des listes de vérification pour aider le ministère à choisir des endroits de remplacement accessibles, par exemple des immeubles munis de portes d'entrée automatiques et de toilettes accessibles.

Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle accessibles

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) sont entrées en vigueur le 1er janvier 2008. Tous les ministères de l'Ontario devaient se conformer au Règlement au plus tard le 1er janvier 2010.

En janvier 2010, la FPO a été le premier organisme public à déposer son rapport de conformité auprès de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario. Pour qu'ils continuent à se conformer aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, il est crucial que les ministères tiennent compte de l'accessibilité dans le cadre de leur processus de planification et d'élaboration de programmes et de politiques.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Continuer de veiller à la conformité du ministère au règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Action(s) proposée(s) :

Le Comité directeur de l'accessibilité et les divisions du ministère :

- entreprendront une évaluation de la conformité à l'automne 2010, dont les résultats figureront dans le rapport sur la conformité de la FPO;
- continueront à surveiller la conformité aux exigences de formation obligatoire pour les services à la clientèle accessibles.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 à novembre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Continuer à réviser annuellement le plan de formation sur l'accessibilité pour donner aux employés l'occasion d'accroître leurs connaissances et leur expertise relativement à l'accessibilité.

Action(s) proposée(s) :

- L'Unité de l'accessibilité révisera le plan de formation annuel sur l'accessibilité du ministère d'ici décembre 2010. Elle compte y intégrer les cours créés par le Bureau de la diversité de la FPO ainsi que les autres besoins et ressources du ministère en matière de formation.

- Une fois le plan de formation ministériel terminé, les divisions intégreront la formation dans leurs plans d'apprentissage.

- L'Unité de l'accessibilité continuera de mettre à jour AccessMAG, le site intranet du ministère, et d'y publier des ressources utiles pour sensibiliser le personnel à la question de l'accessibilité (p. ex. des vidéos ou d'autres guides en ligne sur les handicaps et les techniques d'adaptation).

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2010 à octobre 2011 (permanent)

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Continuer à donner suite aux commentaires reçus sur l'accessibilité.

Action(s) proposée(s) :

- Les sections du ministère continueront d'utiliser le Processus de rétroaction en matière d'accessibilité pour les services à la clientèle.

- L'Unité de l'accessibilité établira un processus visant à surveiller et à éliminer systématiquement les obstacles pour les personnes handicapées qui ont été cernés par le processus de rétroaction.

Calendrier de mise en œuvre : Janvier 2010 à octobre 2011 (permanent)

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Continuer à améliorer la fonction de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité. Les coordonnateurs fournissent de l'information sur les services accessibles offerts dans les palais de justice, répondent aux besoins en adaptation des usagers handicapés et travaillent avec d'autres personnes au besoin.

Action(s) proposée(s) :

La Division des services aux tribunaux, le Secrétariat ontarien des services aux victimes et la Division du droit criminel collaboreront aux fins suivantes :

- poursuivre l'analyse de la fonction de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité et définir les points à améliorer;
- réviser et développer les politiques et procédures opérationnelles sur la façon de répondre efficacement aux demandes d'adaptation;
- offrir une formation à jour aux coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité;
- ajouter de l'information aux principaux formulaires juridiques et à d'autres documents pour aviser les personnes qui les utilisent qu'elles peuvent demander l'aide du coordonnateur de l'information sur l'accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Améliorer la prestation de services aux usagers des tribunaux atteints d'un handicap neurologique ou mental, d'un trouble du développement ou d'apprentissage, ou d'une lésion cérébrale acquise.

Action(s) proposée(s) :

- L'Unité de l'accessibilité, de concert avec un groupe de travail interministériel, a élaboré un plan provisoire qui décrit la façon dont le ministère offrira des ressources spécialisées et de la formation concernant la prestation de services aux usagers ayant un trouble de santé mentale, un handicap neurologique, un trouble du développement ou d'apprentissage, ou une lésion cérébrale acquise. Des trousses d'information et de ressources existantes ont été révisées, et nombre d'entre elles seront mises à la disposition du personnel ministériel.

- L'Unité de l'accessibilité :
  - créera une section dans AccessMAG (site intranet du ministère sur l'accessibilité) pour y publier des ressources spécialisées;

- offrira de la formation et des ressources aux coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité et aux autres employés concernant la prestation de services aux personnes atteintes d'un de ces troubles ou handicaps.

Calendrier de mise en œuvre : Juin 2010 à mars 2012

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle et autre

Engagement : Nouveau

Continuer à tenir compte de l'accessibilité dans les processus d'approvisionnement (p. ex. nouveaux contrats ou autres ententes avec des fournisseurs, notation des propositions).

Action(s) proposée(s) :

- Le ministère continuera à intégrer l'accessibilité dans des initiatives d'approvisionnement particulières, par exemple en exigeant que les produits ou les services qui lui sont vendus soient accessibles aux personnes handicapées.

- Le ministère des Services gouvernementaux révisera les exigences relatives à l'accessibilité de la directive sur l'approvisionnement et de la politique opérationnelle qui s'appliquent au gouvernement. Ensuite, l'Unité du contrôle financier du ministère du Procureur général, en collaboration avec l'Unité de l'accessibilité, dirigera la mise en œuvre des nouvelles exigences à l'échelle ministérielle. Par exemple, de la formation et des directives à l'intention du personnel seront élaborées au besoin pour compléter les outils du ministère des Services gouvernementaux. Ces travaux seront réalisés par étapes de 2011 à 2013.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2010 à mars 2013

Engagements relatifs à l'information et aux communications

L'information et les modes de communication sont des éléments clés de la prestation de nombreux programmes et services gouvernementaux au public. Il est essentiel que nous dispensions les mêmes services de qualité à toute la population de la province.

En prévision de l'entrée en vigueur des normes relatives à l'information et aux communications, le gouvernement de l'Ontario cherche constamment des façons de prévenir et d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées dans le cadre de ses activités visant à préparer, se procurer, fournir, recevoir ou distribuer de l'information et des communications au public.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

Fournir à la population des documents dans des formats accessibles (p. ex. contenu Web, guides d'utilisation des services du ministère, documents relatifs aux tribunaux).

Action(s) proposée(s) :

- Les divisions mettront en œuvre les procédures et les directives élaborées à l'automne 2010 concernant la réponse aux demandes de supports de substitution et la création de documents accessibles au public.
- En collaboration avec les divisions, l'Unité de l'accessibilité :
  - avisera la population de la disponibilité de documents accessibles et de supports de substitution;
  - communiquera les procédures au personnel, y compris les procédures relatives à l'envoi de documents PDF et de courriels accessibles pour tous;
  - élaborera une stratégie de formation sur la création de documents accessibles, à l'aide de ressources telles que les vidéos de formation préparées par le Bureau de la diversité de la FPO.

Calendrier de mise en œuvre : Automne 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

Améliorer les délais de réponse ainsi que la disponibilité des appareils fonctionnels pour les personnes malentendantes et des services de sous-titrage en temps réel.

Action(s) proposée(s) :

La Division des services aux tribunaux :

- se penchera sur les commentaires reçus de la clientèle à propos de la réponse aux demandes d'appareils fonctionnels pour les personnes malentendantes et de services de sous-titrage en temps réel;
- étudiera la façon dont d'autres administrations offrent des appareils fonctionnels pour les personnes malentendantes et des services de sous-titrage en temps réel dans leurs tribunaux;
- révisera l'information et les directives mises à la disposition du personnel en ce qui concerne la réponse aux demandes d'appareils fonctionnels pour les personnes malentendantes et de services de sous-titrage en temps réel;
- élaborera et mettra en œuvre des politiques opérationnelles et des mesures d'aide supplémentaires, en collaboration avec d'autres divisions dont les activités ont lieu à l'extérieur des palais de justice (p. ex. Secrétariat ontarien des services aux victimes et Division du droit criminel); consultation d'organismes de services pour personnes handicapées et d'autres parties intéressées relativement à l'élaboration de ces politiques et mesures;
- avisera la population de la disponibilité de ces mesures d'adaptation courantes et lui expliquera comment présenter une demande en cas de recours aux services des tribunaux.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

Élaborer et mettre en œuvre une stratégie visant à accroître la disponibilité des services d'interprétation gestuelle dans les tribunaux. La stratégie repose sur l'intégration, en

2009, de l'interprétation gestuelle dans tous les services des tribunaux, y compris les instances judiciaires, les réunions et les services au comptoir.

Action(s) proposée(s) :

La Division des services aux tribunaux :

- continuera à travailler avec les autres ministères pour répondre au besoin en interprètes gestuels qualifiés en Ontario;
- continuera d'étudier les modes de prestation de services d'interprétation gestuelle dans les tribunaux d'autres administrations;
- consultera des fournisseurs de services d'interprétation gestuelle, des personnes sourdes qui utilisent l'interprétation gestuelle pour communiquer et d'autres experts en la matière;
- envisagera l'interprétation par vidéoconférences comme mode de prestation de services d'interprétation gestuelle dans des endroits où les interprètes ne sont pas toujours disponibles;
- élaborera une stratégie améliorée pour l'offre de services d'interprétation gestuelle.

Calendrier de mise en œuvre : Automne 2010 à mars 2012

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

Accroître l'utilisation du langage clair dans les communications externes du ministère.

Action(s) proposée(s) :

Les divisions emploieront, dans la mesure du possible, un langage clair dans les nouveaux documents à l'intention du grand public et chercheront à clarifier le langage utilisé dans les documents actuels qui font l'objet d'une révision.

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

Autres engagements relatifs à l'accessibilité

Initiatives d'amélioration de l'accessibilité visant à repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les normes en cours d'élaboration en vertu de la LAPHO

En prévision de l'entrée en vigueur des autres normes, le gouvernement de l'Ontario a prévu la mise en œuvre de plusieurs initiatives pour la fonction publique, notamment dans les secteurs suivants : transport, emploi et milieu bâti. Il vise ainsi à faciliter les déplacements des personnes handicapées en Ontario, à assurer l'accès des personnes handicapées à toutes les étapes d'un emploi et à éliminer les obstacles dans les immeubles. Un grand nombre des initiatives prévues pour la fonction publique en 2010-2011 ont pour but d'aider les ministères à se préparer à se conformer aux prochaines normes qui entreront en vigueur.

Les initiatives pour la fonction publique sont énumérées dans le Plan d'accessibilité 2010-2011 du ministère des Services gouvernementaux.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : Permanent

Préparer un plan pluriannuel d'accessibilité pour rendre tous les palais de justice de l'Ontario accessibles aux personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) :

La Direction de la gestion des installations :

- effectuera, en partenariat avec la SIO, des vérifications pilotes relatives à l'accessibilité des palais de justice de Kenora, de Lindsay et de Brampton d'ici mars 2012;
- misera sur les résultats des vérifications pilotes et les normes provisoires d'accessibilité pour l'aménagement des installations afin de produire le plan

pluriannuel d'accessibilité visant à rendre les palais de justice de l'Ontario accessibles aux personnes handicapées.

Calendrier de mise en œuvre : Avril 2011 à mars 2013

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : Permanent

Continuer à inclure les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité dans les études de planification sur les palais de justice consolidés et les grands projets de renouvellement des installations.

Action(s) proposée(s) :

- La Direction de la gestion des installations continuera à appliquer les lignes directrices sur l'aménagement accessible dans les études de planification sur les palais de justice consolidés et les études de faisabilité des grands projets.

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

Secteur d'intérêt : Milieu bâti et autre

Engagement : Permanent

Réduire et prévenir les obstacles que doivent surmonter les personnes atteintes de PC.

Action(s) proposée(s) :

- Dans le Plan d'accessibilité (LPHO) de l'an dernier, le ministère s'est engagé à édicter de nouvelles normes de nettoyage qui tiennent compte des produits et des pratiques de nettoyage pouvant déclencher des réactions indésirables chez les personnes atteintes de PC. La SIO supervise l'élaboration de ces normes, qui s'appliqueront aux immeubles occupés par le ministère. La Direction de la gestion des installations continuera à surveiller le travail de la SIO à mesure que les normes sont établies.

- L'Unité de l'accessibilité du ministère élaborera des politiques et des procédures sur l'utilisation de produits parfumés (parfums, eau de Cologne, désodorisants, etc.) dans les palais de justice et d'autres immeubles du ministère, ainsi que des lignes directrices sur les mesures d'adaptation pour les personnes atteintes de PC.

Calendrier de mise en œuvre : Avril 2010 à mars 2012

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : Permanent

Intégrer les principes d'accessibilité dans les systèmes et le matériel de sécurité pour lever les obstacles à l'accès autonome des personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) :

- La Direction de la gestion des installations tiendra compte de l'accessibilité dans l'examen de la sécurité des installations.
- Dans le cadre de la planification des infrastructures, la Direction de la gestion des installations travaille à déterminer les projets de renouvellement des installations qui améliorent l'accessibilité, y compris l'accès au matériel de sécurité.

Calendrier de mise en œuvre : **Permanent**

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : Permanent

Appliquer les principes d'accessibilité à la prestation des services de sécurité dans les tribunaux.

Action(s) proposée(s) :

La Division des services aux tribunaux :

- poursuivra son travail avec les secteurs judiciaire, municipal et policier ainsi qu'avec les intervenants du secteur de la justice en vue d'intégrer l'accessibilité dans l'édiction de normes de sécurité pour les tribunaux;
- produira des documents d'évaluation de l'accessibilité à l'intention des comités locaux de sécurité des tribunaux, en plus de repérer et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité dans les plans de sécurité actuels des tribunaux. Les comités sont composés de représentants des services policiers locaux (qui conçoivent les plans de sécurité locaux), de la magistrature, de la profession juridique, du ministère du Procureur général et d'autres groupes d'usagers des tribunaux.

Calendrier de mise en œuvre : Automne 2010 à décembre 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : Nouveau

Réviser les procédures locales d'évacuation d'urgence afin d'éliminer les obstacles pour les clients handicapés, et veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans les plans et procédures d'évacuation.

Action(s) proposée(s) :

- L'UCAGSU travaille avec l'Unité de l'accessibilité à réviser un modèle de plan d'évacuation local pour repérer les obstacles éventuels et trouver des façons de les éliminer.

- L'UCAGSU et l'Unité de l'accessibilité travailleront avec d'autres sections de l'administration (p. ex. Gestion des situations d'urgence Ontario et Bureau de la diversité de la FPO) à la conception d'un plan d'évacuation d'urgence des installations du ministère pour les citoyens handicapés. Le plan tiendra compte des éléments suivants :

  - Nécessité d'avoir des directives sur la préparation de plans d'évacuation des immeubles pour veiller à ce que les citoyens handicapés soient évacués de façon sécuritaire en cas d'urgence.

  - Nécessité de former le personnel du ministère à la procédure d'aide à l'évacuation des personnes handicapées.

  - Stratégie relative à l'élaboration et à la mise en œuvre de procédures locales d'évacuation d'urgence pour les citoyens handicapés dans tous les points de service du ministère.

Calendrier de mise en œuvre : Automne 2010 à mars 2012

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : Nouveau

Intégrer des activités d'apprentissage dans la série de conférences midi pour mieux faire comprendre l'accessibilité et les handicaps en milieu de travail.

Action(s) proposée(s) :

- Au moins une activité d'apprentissage sera offerte au personnel du ministère d'ici le printemps 2011. Parmi les activités, mentionnons l'intervention de sympathiques conférenciers pouvant parler en connaissance de cause de l'accessibilité et de l'inclusion.

- On recueillera l'avis des participants à propos de futurs thèmes et activités liés à la diversité et à l'accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre : Printemps 2011

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : Permanent

Élaborer un processus pour répondre aux besoins des juges et des juges de paix en ce qui concerne les mesures d'adaptation liées à l'emploi.

Action(s) proposée(s) :

À l'automne 2010, la Division des services aux tribunaux a enregistré le processus actuel de réponse aux demandes des juges et des juges de paix concernant des mesures d'adaptation liées à l'emploi pour s'assurer qu'il n'y a pas de lacune dans les services offerts. En 2011, la Division :

- consultera les bureaux des juges en chef;

- achèvera les processus relatifs à l'adaptation et les communiquera aux fonctionnaires judiciaires et aux employés du ministère.

Calendrier de mise en œuvre : Automne 2010 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : Permanent

Accroître la participation des employés handicapés.

Action(s) proposée(s) :

Comme suite au Sondage des employés de la fonction publique de l'Ontario de 2009, l'Unité des activités stratégiques des ressources humaines et la Direction de la diversité et de l'inclusion mettront au point une stratégie visant à augmenter la participation des employés handicapés à la fonction publique.

Calendrier de mise en œuvre : D'ici mars 2011

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : Permanent

Accroître l'accessibilité des programmes de formation pour les employés handicapés.

Action(s) proposée(s) :

- Cet engagement était énoncé dans le plan de l'an dernier. Le travail à ce chapitre a été reporté à 2011 et 2012.
- Les divisions examineront les programmes de formation actuellement offerts par le ministère pour déterminer leur niveau d'accessibilité et recommander des améliorations. Par exemple, des obstacles pourraient être cernés quant à la façon de donner la formation, à la documentation utilisée ou, dans le cas de la formation en personne, à l'aménagement du local de formation.
- L'Unité de l'accessibilité fournira des conseils pour aider les divisions à faire cette analyse.
- À mesure que les nouveaux programmes de formation seront mis en œuvre, des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité y seront intégrées pour prévenir l'apparition de nouveaux obstacles.
- Si des fournisseurs ou des partenaires externes sont chargés d'élaborer ou de fournir la formation, le ministère veillera à ce que des exigences en matière d'admissibilité soient intégrées aux ententes de services.

Calendrier de mise en œuvre : Avril 2011 à mars 2012

Secteur d'intérêt : Autre

Engagement : Permanent

Accroître l'accessibilité des réunions ministérielles pour les personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) :

Cet engagement était énoncé dans le plan de l'an dernier. Le travail à ce chapitre a été reporté et sera terminé d'ici mars 2012. L'Unité de l'accessibilité :

- révisera les pratiques exemplaires qui permettent de rendre divers types de réunions accessibles pour les personnes handicapées; ces pratiques exemplaires concernent, par exemple, l'aménagement de la salle de réunion, les invitations et les communications relatives à la réunion, les processus pour prévoir des mesures d'adaptation individuelles à l'intention des participants handicapés, ainsi que l'accès à l'information et à la discussion pendant la réunion;

- fera la promotion des guides existants ou élaborera de nouveaux documents qui aideront les divisions à planifier des réunions accessibles pour les personnes handicapées.

Calendrier de mise en œuvre : Avril 2011 à mars 2012

Secteur d'intérêt : Autre

Engagement : Permanent

Faire participer les personnes handicapées et les organismes de services pour personnes handicapées au repérage, à l'élimination et à la prévention des obstacles dans les politiques, les pratiques, les programmes et les services du ministère.

Action(s) proposée(s) :

Cet engagement a été reporté de l'an dernier. En 2011, l'Unité de l'accessibilité :

- élaborera un cadre ministériel prévoyant la consultation régulière des personnes handicapées;

- envisagera des façons de faire participer les personnes handicapées ou les organismes qui les représentent aux activités du ministère visant l'élimination et la prévention des obstacles dans les politiques, les programmes, les lois et les règlements.

Calendrier de mise en œuvre : Avril 2011 à octobre 2011

Loi(s) et règlement(s) en cours de révision dans le but de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées

Secteur d'intérêt : Autre

Engagement : Permanent

Évaluer les obstacles à l'accessibilité dans les lois, les règlements, les politiques ou les programmes, et prendre des mesures correctives de sorte que les personnes handicapées puissent profiter des services et des programmes offerts par le ministère.

Action(s) proposée(s) :

- À l'automne 2010, le Bureau de la diversité de la FPO lancera l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion. Cet outil fournira des conseils sur la prévention et l'élimination des obstacles dans les politiques, les programmes, les lois et les règlements. Le ministère examinera l'outil et concevra des outils supplémentaires et de la formation pour les employés qui participent à l'élaboration des politiques et des programmes.
- L'Unité de l'accessibilité et la Direction de la diversité et de l'inclusion travailleront de concert avec les divisions à la création d'un plan pour repérer et éliminer les obstacles dans les politiques, les programmes, les lois et les règlements.

Calendrier de mise en œuvre : Automne 2010 à mars 2012

Lexique de termes et de sigles

LAPHO – *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

UCAGSU – Unité de continuité des activités et de gestion des situations d'urgence

PC – Polysensibilité chimique

LPHO – *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*

FPO – Fonction publique de l'Ontario

SIO – Société immobilière de l'Ontario

Renseignements

Nous sommes toujours heureux de recevoir des questions et des commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère.

Téléphone : Ministère du Procureur général

Renseignements généraux : 416 326-2220 ou 1 800 518-7901

Numéro ATS : 416 326-4012 ou 1 877 425-0575

Courriel : attorneygeneral@ontario.ca

Site Web du ministère : www.ontario.ca/procureurgeneral

Rendez-vous sur le portail Accessibilité Ontario du ministère des Services sociaux et communautaires. Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible pour tous.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :

Publications ServiceOntario
Téléphone : 1 800 668-9938
Numéro ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1708-5586

This document is available in English.